

***Информационное письмо для клиентов о мерах, принятых Россамаре для предотвращения распространения Covid-19. Версия обновлена 28 апреля 2021 года.***

*Приезжайте и мы позаботимся о вас,  
но вы должны помочь нам,  
чтобы наши усилия принесли свои плоды.*

На курорте Россамаре мы заботимся о благополучии, здоровье, безопасности и охране наших гостей, сотрудников и деловых партнеров. Мы еще больше активизировали наши усилия, чтобы обеспечить вам спокойный отдых, соблюдая последние правительственные рекомендации. Для выполнения специальных правил по профилактике заболеваний мы разработали план действий, включающий санитарную обработку окружающей среды, предотвращение заражения, а также обучение и защиту персонала, который ухаживает за вами. Весь персонал, от уборки помещений до стойки регистрации, от кухни до бара, от технического обслуживания до пляжа, был ознакомлен с тем, как применять и контролировать выполнение новых протоколов. В целях обеспечения защиты наших гостей и персонала, а также в соответствии с действующими правилами, некоторые услуги могут быть временно изменены по сравнению с теми, что указаны на сайте. Для того чтобы разгрузить некоторые сервисы курорта, такие как пляж, мы решили уменьшить пропускную способность структуры. Мы постоянно следим за изменениями в рекомендациях и руководствах, чтобы предоставить вам наилучшее обслуживание: по этой причине некоторая информация в настоящем документе может быть изменена.

### **Гигиена и уборка**

На курорте Россамаре мы всегда заботились о чистоте и гигиене, но в этот период мы приняли новые и более эффективные меры для профилактики коронавируса. Мы используем новые средства гигиены и приняли специальные меры для уборки как частных, так и общих помещений и зон обслуживания, чтобы предложить вам не только еще более чистую, но и обеззараженную среду. Мы увеличили частоту уборки, особенно в местах общего пользования и местах основного контакта (например, ванные комнаты, прилавки, вестибюли, лифты, ручки, перила). Мы усилили и ужесточили контроль за гигиеной хранения, приготовления и подачи продуктов питания и напитков, которые вы найдете в наших ресторанах и барах. Мы сделали доступными пункты дезинфекции рук, уменьшили количество людей в закрытых помещениях, распределили места для сидения, создали дифференцированные маршруты, чтобы свести к минимуму возможность возникновения очередей и толпы.

На случай непредвиденных обстоятельств все номера и контакты местных медицинских центров имеются на стойке регистрации курорта. Мы ежедневно отслеживаем параметры любых симптомов Covid 19 у наших сотрудников и поставщиков. В преддверии того, что вы сможете полностью вернуться к нормальной деятельности, мы хотели бы предоставить вам некоторую практическую информацию.

### **Бронирование**

Мы просим вас сообщить нам о своих просьбах и потребностях в процессе бронирования, чтобы мы могли уточнить их и, при необходимости, организовать их как можно лучше до вашего прибытия, тем самым сократив время ожидания на стойке регистрации.

При подтверждении бронирования мы просим вас сообщить нам номер своего мобильного телефона для срочной связи. Доступ на парковку осуществляется с помощью автоматической системы считывания номерных знаков. Пожалуйста, сообщите нам номерной знак и модель вашего автомобиля до вашего приезда.

## **Общая информация**

Курорт Россамаре погружен в зелень соснового леса и типичного средиземноморского кустарника и предлагает широкие пространства, где вы можете насладиться покоем и красотой природы, и именно благодаря этому природному контексту легче поддерживать межличностную дистанцию. Мы просим вас соблюдать личную дистанции не менее одного метра с людьми, не проживающими в вашей комнате, и всегда носить защитную маску в закрытых помещениях и на открытом воздухе, когда невозможно соблюсти дистанцию между людьми. Внутри курорта вы найдете множество дозаторов для дезинфицирующего геля для рук. В некоторых частях курорта мы установили различные маршруты входа и выхода, поэтому, пожалуйста, обратите внимание на них и соблюдайте их. Чтобы уменьшить контакт с деньгами, мы просим вас отдавать предпочтение бесконтактным формам оплаты (плата за номер, электронные карты).

## **Прибытие, регистрация, выезд**

Парковка: доступ на парковку будет разрешен немедленно, если до вашего приезда вы сообщите нам номерной знак и модель автомобиля. Если возникнут какие-либо проблемы, пожалуйста, сообщите нам об этом по телефону.

Автобус-шаттл: мы предлагаем вам пройти к стойке регистрации, и мы позаботимся о вашем багаже. Если вам необходимо воспользоваться услугами пассажирского транспорта, напоминаем, что перед посадкой необходимо надеть маску и продезинфицировать руки, а также, что в одном микроавтобусе разрешается перевозить только людей, принадлежащих к одной семье. В связи с необходимостью санитарной обработки транспортных средств время ожидания может увеличиться.

Транспортировка багажа: мы просим вас маркировать ваш багаж своим именем, чтобы обеспечить более быструю транспортировку и доставку в ваш номер.

Условия доступа на резорт и проверка температуры: По прибытии будет проверена ваша температура, а также вас попросят заполнить самодекларацию относительно CoViD-19. Если температура вашего тела превышает 37,5° и/или если у вас есть симптомы или состояния, которые могут быть связаны с возможной инфекцией CoViD-19, мы, к сожалению, не сможем допустить вас на территорию. Поэтому мы просим вас отправляться в путешествие только после проверки состояния вашего здоровья.

Регистрация: мы хотели бы иметь возможность более тепло приветствовать вас по прибытии, но в этом году это вновь невозможно, и мы будем вынуждены попросить вас сократить ваше пребывание у стойки регистрации до минимума. Для проведения операции Check-In будет достаточно, чтобы к стойке подошел только один человек, имеющий при себе документы всех остальных членов семьи и справку на бумаге или на мобильном устройстве о бронировании, чтобы сократить время регистрации. Мы просим вас отдавать предпочтение формам оплаты, которые сокращают использование наличных денег. Регистрация заезда осуществляется с 16:00, мы рекомендуем вам учитывать это время при организации поездки, поскольку процедуры уборки и санитарной обработки номеров увеличили время подготовки номеров, и прибытие раньше может создать задержки.

Услуги консьержа: если вам нужна информация или совет, чтобы изучить местность, мы будем рады предоставить вам всю необходимую информацию, но просим вас отдать предпочтение телефонному запросу или воспользоваться наименее людным моментам, чтобы мы могли дать вам, в условиях безопасности, исчерпывающие ответы.

Отъезд: как и в случае с регистрацией, мы просим вас своевременно подготовиться к отъезду, заранее запросив информацию об остатке средств на счете, возможной услуге перевозки багажа и обо всем остальном, что необходимо. Освободить номер необходимо до 10:00 утра. Мы рекомендуем вам учесть это время при организации вашего отъезда, чтобы у нас было

время подготовить и продезинфицировать комнаты для новых гостей.

### **Лифты**

легкая физическая нагрузка при подъеме и спуске по лестнице предпочтительнее, чем использование лифта. Если вы все же решили воспользоваться лифтом, пожалуйста, мойте или дезинфицируйте руки до и после его использования и входите в кабину только в компании тех же людей, с которыми вы проживаете в одном номере.

### **Уборка номера**

Перед вашим приездом номера будут тщательно убраны и продезинфицированы специальными средствами. Уборка помещений во время вашего пребывания предусматривает проветривание и тщательную уборку комнат. Мы просим вас не оставаться в номере во время работы нашего персонала.

### **Минибар**

Холодильники, очищенные и продезинфицированные до вашего приезда, будут оснащены водой. В случае каких-либо других потребностей, пожалуйста, сообщите нам об этом во время бронирования или во время регистрации на ресепшен.

### **Ресторанные услуги**

Удобные расстояния между столиками позволят вам с удовольствием оценить вкусные блюда нашей кухни и вина. Обслуживание будет разрешено только за столом, а выбор блюд будет осуществляться с помощью систем, предусматривающих использование дезинфицированных меню. Наши классические буфеты будут изменены, чтобы предложить вам максимальную безопасность, но будут и приятные новинки и альтернативы.

Персонал встретит вас в пункте доступа, где вас могут попросить подождать несколько минут. Мы просим вас дезинфицировать руки перед входом и надевать маску, когда вы не находитесь за своим столом или общаетесь с нашим персоналом.

За одним столом могут сидеть только люди, занимающие одну комнату.

Вход и выход из ресторана, по возможности, будут осуществляться по разным маршрутам.

Мы предлагаем вам забронировать по телефону время вашего присутствия в ресторане.

Завтрак: также в этом году мы решили организовать богатый “шведский стол”, который так ценят наши гости. Шведский стол будет обслуживаться нашим персоналом, который прямо за столом подаст вам горячие напитки по вашему выбору.

Обед и ужин: качество нашей кухни будет дополнено некоторыми вариациями для обеспечения лучшего обслуживания. Также будут введены новые варианты еды на вынос.

Обслуживание в номерах и доставка еды: обслуживание в номерах и доставка еды на дом в резиденции будут возможны в обычном режиме.

Еда на вынос: конечно, вы также можете забрать еду прямо из ресторана, заказав ее по телефону.

### **Услуги бара**

Для наших баров предусмотрено только обслуживание за столом. Невозможно будет сгруппировать столы вместе, но мы считаем, что это не повлияет на возможность насладиться компанией друзей и любимыми напитками.

### **Бассейн**

Бассейны курорта будут иметь ограниченный доступ, чтобы обеспечить более высокий уровень безопасности. Вход и выход из зоны бассейна будут осуществляться по разным маршрутам.

### **Пляж**

Услуги пляжа не включены для гостей Casa di Levante, но они смогут насладиться эксклюзивным использованием бассейна Casa di Levante, с зонтиками и шезлонгами у бассейна.

Пляжный сервис гарантирован гостям, проживающим в нашем отеле Casa di Ponente, а также на виллах и в студиях. В соответствии с действующими правилами мы просим вас надевать маску, чтобы дойти до пляжного зонтика, а также надевать ее, чтобы задать вопрос нашему персоналу. Мы просим вас как можно больше находиться в отведенном конкретном пространстве и сообщаем, что оставить вещи и детские игрушки на хранение будет невозможно. Кроме того, опять же в силу действующих положений, командные игры будут невозможны.

### **Анимация, развлечения, детский клуб**

Мини-клуб для детей от 4 до 12 лет управляется специализированной компанией, а занятия детей организованы с учетом правил.

В американском баре Casa di Ponente проводится музыкальные вечера: нынешние ограничения не позволяют нам предоставить другие формы развлечений.

### **Фитнес-зал**

Наш фитнес-зал обычно используется только по предварительной резервации, так мы можем лучше контролировать санитарное состояние после каждого использования. Присутствие нескольких человек одновременно будет разрешено только людям проживающим вместе.

### **Хранение велосипедов**

Как всегда, вы можете привезти свои велосипеды и оставить их на хранение в специально оборудованных и охраняемых помещениях. Это год активного отдыха!

### **Игровая площадка, поля и спортивное оборудование на открытом воздухе**

В настоящее время, в связи с действующими правилами, игровая и спортивная площадки не могут быть доступны для наших гостей.

### **Наблюдение за объектом**

Большую часть дня охрана резорта возложена на специализированный персонал, который должен предотвратить проникновение и/или обход кордонов безопасности, установленных на текущий сезон.

### **Важно**

Если во время вашего пребывания в отеле вы заметили симптомы заболевания CoViD-19 (лихорадка, сухой кашель, боль в горле, затрудненное дыхание, распространенная боль в мышцах, изменение вкуса или запаха и т.д.), пожалуйста, оставайтесь в своем номере и незамедлительно сообщите об этом на стойку регистрации курорта по телефону.

*Данный информационный лист представляет собой краткое изложение более структурированного протокола по предотвращению распространения CoViD-19, разработанного нашей компанией.*

